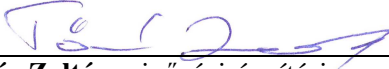


MÁTRAI ERŐMŰ KÖZPONTI KARBANTARTÓ KFT.
ELLENŐRZŐ SZERVEZET3271 VISONTA, ERŐMŰ ÚT 11.
TELEFON: +36 37/528-017 TELEFAX: +36 37/328-027TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUM
a panaszkezelési-, illetve fellebbezési eljárásról
TD-ESZ-02

Hivatkozási szám:	TD-ESZ-02
Kiadás száma:	2.
Dátum:	2020.04.17.
Dokumentum típusa:	Tájékoztató dokumentum
Dokumentum státusza:	Jóváhagyott

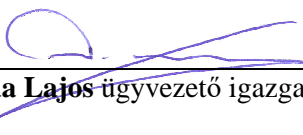
Készítette:


 Tóser Zoltán minőségirányítási vezető

Ellenőrizte:


 Zagyai Géza ellenőrzési vezető

Jóváhagyta:


 Derda Lajos ügyvezető igazgató

Példány tulajdonosa:

Ellenőrző Szervezet

Példány sorszáma:

3.

MÓDOSÍTÁSOK ÁTVEZETÉSÉRE

KÖTELEZETT NEM KÖTELEZETT

PÉLDÁNY

0. A DOKUMENTUMMAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

0.1 MÓDOSÍTÁSOK ADATAI

Kiadás száma	Dátum	Módosítás oka
1.	2014.11.03	A dokumentum első életbe léptetése.
2.	2020.04.17	A dokumentum új elnevezése: „Tájékoztató dokumentum” (TD-ESZ-xx), a korábbi elnevezése: „Szabályzat” (SZ-ESZ-xx). A dokumentum pontosítása, helyesbítése a NAH akkreditálási eljárásán, a NAH szakértői által tett észrevételek figyelembevételével.

0.2 TARTALOMJEGYZÉK

0. A DOKUMENTUMMAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK.....	2
0.1 MÓDOSÍTÁSOK ADATAI.....	2
0.2 TARTALOMJEGYZÉK.....	2
1. A DOKUMENTUM HATÁLYA.....	2
2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK.....	2
3. A PANASZOK ÉS FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE	2
3.1 PANASZOK KEZELÉSE.....	3
3.2 FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE.....	3

1. A DOKUMENTUM HATÁLYA

Ez a dokumentum tájékoztatást nyújt a *Mátrai Erőmű Központi Karbantartó Kft. Ellenőrző Szervezet* (a továbbiakban *Ellenőrző Szervezet*) *megrendelőinek* az *Ellenőrző Szervezet* szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok, fellebbezések kezelésének módjáról.

Ez a dokumentum az *Ellenőrző Szervezet* valamennyi szakterületére érvényes.

2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Panasz: valamely tárgykörben a *megrendelő* részéről felmerülő negatív észrevétel, kifogás, illetve annak közvetlen vagy közvetett, írásban történő közlése.

Fellebbezés: az *Ellenőrző Szervezet* ellenőrzési eljárása során a *megrendelő* által az *Ellenőrző Szervezethez* írásban benyújtott, annak döntése megváltoztatására irányuló kérés.

3. A PANASZOK ÉS FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE

Panaszt, fellebbezést minden esetben írásban kell az *Ellenőrző Szervezetnek* címezve eljuttatni.

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a panasztevő, fellebbező természetes, vagy jogi személy azonosító adatai,
- (esetleges jogi képviselőjének adatai),
- a panasz, fellebbezés tárgya és indoklása,
- a panasz, fellebbezés helye, kelte,
- cégszerű aláírás.

A panaszokkal, fellebbezésekkel kapcsolatos ügyintézés az *Ellenőrző Szervezet* 30 nap alatt elvégzi.

TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUM

A PANASZKEZELÉSI-, ILLETVE FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁSRÓL

Jel:	TD-ESZ-02
Kiadás:	2.
Érvényes:	2020.04.17.
Oldal:	3/3

A panaszok, fellebbezések kivizsgálása kapcsán az *Ellenőrző Szervezet* további információkat kérhet be, melyek beérkezéséig számított időtartam a 30 napos ügyintézés időtartamát meghosszabbíthatja.

A panaszok, fellebbezések kivizsgálása minden esetben a bizalmas kezelés hatálya alá tartozik, kivéve:

- felszólítás a Nemzeti Akkreditáló Hatóság részéről információszolgáltatásra, vagy
- hatósági eljárások esetén és/vagy amennyiben az *Ellenőrző Szervezet* jogszabály kötelezi az információszolgáltatásra.

A panaszok, fellebbezések kivizsgálása során az *Ellenőrző Szervezet* érvényesíti a pártatlanság elvét, így az, aki érintett a panasz, fellebbezés tárgyában, nem vesz részt a kivizsgálásban. A panaszok, fellebbezések kivizsgálásának lezárását követően az *Ellenőrző Szervezet* írásban tájékoztatja a *panasztevőt, fellebbezőt* a kivizsgálás eredményéről és - a panasz, fellebbezés megalapozottsága esetén - egyben megállapodik a *panasztevővel, fellebbezővel* az ügy rendezésének módjáról és határidejéről, továbbá arról, hogy a panasz, fellebbezés tárgyát és megoldását nyilvánosságra hozzák-e, és ha igen, milyen formában, illetve terjedelemben.

3.1 PANASZOK KEZELÉSE

Minden az *Ellenőrző Szervezethez* beérkező panaszt az *Ellenőrző Szervezet* nyilvántartásba vesz. Az *ellenőrzési vezető* dönt a panasz megalapozottságáról:

- amennyiben a panasz nem megalapozott, írásban tájékoztatja a *panasztevőt*.
- megalapozott panasz esetén, az *ellenőrzési vezető* elindítja a kivizsgálás folyamatát, amelyről írásban értesíti a *panasztevőt*.

A kivizsgálás eredményéről az *Ellenőrző Szervezet* írásban tájékoztatja a *panasztevőt*. Amennyiben a kivizsgálás eredményével a *panasztevő* nem ért egyet, panaszát jogi útra terelheti.

Amennyiben *panasztevő* a kivizsgálás eredményével kapcsolatban 15 naptári napon belül nem jelez vissza, úgy az *Ellenőrző Szervezet* a kivizsgálás eredményét a *panasztevő* által elfogadottnak tekinti.

3.2 FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE

Az *Ellenőrző Szervezet* bármely döntése, végleges, hivatalos *ellenőrzési jegyzőkönyvben* rögzített megállapítása ellen a *megrendelő* a döntéstől (az *ellenőrzési jegyzőkönyv* hivatalos átvételétől) számított 15 naptári napon belül fellebbezhet.

Minden az *Ellenőrző Szervezethez* beérkező fellebbezést az *Ellenőrző Szervezet* nyilvántartásba vesz. Az *ügyvezető igazgató* dönt a fellebbezés megalapozottságáról:

- amennyiben a fellebbezés nem megalapozott, írásban tájékoztatja a *panasztevőt*.
- megalapozott fellebbezés esetén, az *ügyvezető igazgató* elindítja a kivizsgálás folyamatát, amelyről írásban értesíti a *fellebbezőt*.

A kivizsgálás eredményéről az *Ellenőrző Szervezet* írásban tájékoztatja a *fellebbezőt*. Amennyiben a kivizsgálás eredményével a *fellebbezőt* nem ért egyet, panaszát jogi útra terelheti.

Amennyiben *fellebbezőt* a kivizsgálás eredményével kapcsolatban 15 naptári napon belül nem jelez vissza, úgy az *Ellenőrző Szervezet* a kivizsgálás eredményét a *fellebbezőt* által elfogadottnak tekinti.